

Profesjonalna obsługa kelnerska w restauracji hotelowej

Informacje o usłudze

Czy usługa może być dofinansowana?	Tak
Sposób dofinansowania	<ul style="list-style-type: none">wsparcie dla przedsiębiorców i ich pracowników
Rodzaj usługi	Usługa szkoleniowa
Podrodzaj usługi	Usługa szkoleniowa
Dostępność usługi	Otwarta

Numer usługi	2019/12/03/22655/497771		
Cena netto	1 250,00 zł	Cena brutto	1 537,50 zł
Cena netto za godzinę	156,25 zł	Cena brutto za godzinę	192,19
Usługa z możliwością dofinansowania	Tak		
Liczba godzin usługi	8		
Termin rozpoczęcia usługi	2020-02-10	Termin zakończenia usługi	2020-02-10
Termin rozpoczęcia rekrutacji	2019-12-03	Termin zakończenia rekrutacji	2020-02-03
Maksymalna liczba uczestników	12		
Kategoria główna KU	Rozwój osobisty		
Kategorie dodatkowe KU	Usługi		
Podstawa uzyskania wpisu w zakresie świadczenia usług współfinansowanych	Certyfikaty: Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0		
Czy usługa pozwala na uzyskanie kwalifikacji lub części kwalifikacji zarejestrowanych w ZRK?	Nie		
Czy usługa pozwala na uzyskanie kwalifikacji innych niż kwalifikacje zarejestrowane w ZRK?	Nie		
Czy usługa prowadzi do nabycia kompetencji?	Tak		

Informacje o podmiocie świadczącym usługę

Nazwa podmiotu	Warto Szkolić Sp. z o.o. Sp. K.		
Osoba do kontaktu	Pracownik Wartoszkołic	Telefon	+48 883 773 963
E-mail	bur@wartoszkolic.pl		

Cel usługi

Cel edukacyjny

Uczestnik szkolenia nabędzie: W obszarze wiedzy: - dowiedzą się jak jasne i ustrukturyzowane procedury wpływają na pozytywny odbiór usług oferowanych przez kelnerów - dowiedzą się jak organizować sobie pracę kelnerską W obszarze umiejętności: - nabędą umiejętności szybkiego reagowania na oczekiwania Gości hotelowych - nabędą umiejętności działania zgodnie z misją firmy W obszarze kompetencji: - dowiedzą się do kogo i w jakiej sprawie mogą się zwrócić o pomoc rozwiązaniu problemu - zidentyfikują się z miejscem pracy i rozumieją oczekiwania Dyrekcji w stosunku do powierzonych im zadań.

Szczegółowe informacje o usłudze

Ramowy program usługi

Warunkiem rozpoczęcia szkolenia jest zebranie grupy min. 4 osobowej

Moduł I POZNAJEMY SIĘ

- A. Oczekiwania słuchaczy w odniesieniu do szkolenia
- B. Kontrakt między prowadzącym szkolenia a uczestnikami
- C. (zapisanie zasad panujących na szkoleniu

Moduł II OBSŁUGA GOŚCIA HOTELOWEGO - czyli wszystko wysła informacje

- A. RESTAURACJA jako składowa:
 - ★ jedzenia
 - ★ obsługi
 - ★ wystroju
 - ★ atmosfery
- B. Organizacja pracy na stanowisku KELNER
- C. Zasady witania/ żegnania Gości oraz zasady savoir-vivre na stanowisku prac

Moduł III WSPÓŁPRACA Z KUCHNIĄ ORAZ Z INNYMI DZIAŁAMI HOTELOWYMI

- A. Znajomość karty
- B. Znajomość oferty hotelowej oraz mocnych i słabych stron obiektu
- C. Co wpływa na ocenę Gości?
- D. Ty jako Klient - autorefleksja

Scenki/ćwiczenia z analizą błędów (ewentualna korekta

Moduł IV TRUDNY KLIENT- CZY TRUDNA SYTUACJA?

- A. Oczekiwania i wymagania Klientów restauracji
- B. Geneza sytuacji trudnych - dlaczego takie sytuacje mają miejsce?
- C. Obiekcje, zastrzeżenia oraz krytyka ze strony Klienta
- D. Jakie sztuczki stosuje Klient?

Scenki/ ćwiczenia w parach

Moduł V PODSUMOWANIE WARSZTATU - wyciągnięcie wniosków

Przy dofinansowaniu w wysokości co najmniej 70% szkolenie zostaje zwolnione z podatku VAT (na podstawie §3 ust.1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (Dz.U. z 2015 r., poz.736)).

Efekty usługi (produkty), efekty uczenia się/kształcenia

Uczestnik szkolenia nabędzie:

W obszarze wiedzy:

- dowiedzą się jak jasne i ustrukturyzowane procedury wpływają na pozytywny odbiór usług oferowanych przez kelnerów
- dowiedzą się jak organizować sobie pracę kelnerską

W obszarze umiejętności:

- nabędą umiejętności szybkiego reagowania na oczekiwania Gości hotelowych
- nabędą umiejętności działania zgodnie z misją firmy

W obszarze kompetencji:

- dowiedzą się do kogo i w jakiej sprawie mogą się zwrócić o pomoc rozwiązaniu problemu
- zidentyfikują się z miejscem pracy i rozumieją oczekiwania Dyrekcji w stosunku do powierzonych im zadań.

Grupa docelowa

Szkolenie stanowi przede wszystkim doskonałą podstawę dla kelnerów reataturacji hotelowych

Informacje dodatkowe

Warunkiem rozpoczęcia szkolenia jest zebranie grupy min. 4 osobowej

Harmonogram

LP	Przedmiot / Temat zajęć	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak danych					

Osoby prowadzące usługę

Imię i nazwisko	Anna Możdżyńska
Obszar specjalizacji	Branża hotelarska, obsługa Klienta, housekeeping, recepcja hotelowa.
Doświadczenie zawodowe	Pracuję w sektorze HoReCa od 18 lat, służąc radą i pomocą tym, którzy stawiają pierwsze kroki, oraz wszystkim nastawionym na zmianę. Trener, wykładowca, szkoleniowiec, pilot wycieczek, przewodnik turystyczny
Doświadczenie w świadczeniu tego typu usług	Tworzenie pakietów pobytowych dla Gości hotelowych. Opracowywanie standardów obsługi Gości, umiejętnego budowania wizerunku hotelu. Szkolenia dla hoteli z zakresu technik sprzedaży usług hotelowych.
Wykształcenie	Absolwentka Akademii Trenera na WSB w Poznaniu

Lokalizacja usługi

Adres: 66-410 Gorzów Wielkopolski, woj. lubuskie Szczegóły miejsca realizacji usługi: Szkolenie może odbyć się w siedzibie firmy lub innym wybranym miejscu	Warunki logistyczne:
--	----------------------